

最新电信员工年度述职表(汇总8篇)

电信员工年度述职表篇一

大家好!作为电信员工,有机会获此殊荣,我很高兴,也非常激动。此时此刻,我想用三个词来表达我的心情。

第一个词是感谢。我要感谢单位领导和同事们对我的信任、支持和鼓励,我由衷地感谢你们!

第二个词是自豪。人们常说,一粒种子,只有深深地植根于沃土,才能生机无限;而一名员工,只有置身拼搏创业的氛围,才能蓬勃向上!我非常自豪在人生的韶华之年,来到电信这片沃土。在她的培养、造就下,在领导的信任和同事们的帮助下,小小的我才得以成长,我人生的画屏上才涂下了一抹最绚烂的色彩。

第三个词是行动。为了感谢领导和同志们对我的信任,为了回报电信对我的培养,我将把这份感谢与感恩化作行动,将自己的全部智慧与力量奉献给电信,勤奋敬业,激情逐梦,在未来的道路上执着前行,努力做到更好!

电信营业厅是电信公司的窗口。在公司营业厅前台工作,接触客户多,需要协调的事情多,除了正常的收费、办理业务等工作外,在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。这一年来,各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验,能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己,保持很强的责任心,谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习,努力提高业务水平和协调能力。工作中,热情服务,做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。总结起来主要有以下几点:

在营业前台担任营业员时，我首先找对自己的正确位置，为自己制定工作目标、工作计划。要求自己怎样做能掌握全面的业务知识，怎样做能传达好自己掌握的业务知识，怎样做能通过营业前台将我们的各项业务更好地宣传给用户，又怎样做能让用户接受并使用我们的业务.....一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。

优质的服务水平：首先要把客户放在第一位，无疑这是我们的重中之重，我收获最大的感慨和主题便是——客户在我心中。一个小问候、一个小提示、一个短信、一个电话都使客户惊喜地发现，他时刻在我心中，心灵的沟通能让所有美好的东西无处不在。微笑服务，微笑可以使我们获得友谊，它可以消除人际间的误会，你会微笑不是服务，但当你把这微笑送给客户的时候，就产生了服务。时刻把客户的利益放在第一位，一个亲切的笑容，一句真切的问候，缩短了彼此之间的距离，同时也赢得了客户的尊重。唯有真诚的微笑，才能“用心”服务，才能真正做到“五心”服务，即爱心、热心、诚心、关心和虚心。

表的是公司的形象，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给用户。

在现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。为此，在工作中我不光自己努力工作，同时也和同事之间处理的非常好。在工作中除了互相学习外，生活中我也经常和同事谈心，了解各自内心的想法，相互出主意、想办法。

四、我认为一名优秀员工应该起到表率作用，应该以高度的主人翁精神，默默地奉献着光和热；应该抱着务实认真的工作态度，埋头苦干，敬业爱岗，勤勤恳恳地做好本职工作。对于目前的工作，我虽然取得了一点点成绩，但我还存在一些不足之处，所以在以后的工作中，我会在继续发挥自己的优点

及良好的工作作风的基础上继续加强业务学习，提高自身素质。同时认真听取前台营业的各种意见及建议，不断做好工作总结，和大家一起做好服务工作。

现在我们塔门分公司的全员活动在轰轰烈烈地进行着，我做为维护部一名优秀员工，将积极参与改善活动中去，不断地展现自己的热情和智慧，为公司和自己创造一个更加优美的工作环境。展望未来，我还有很长的路要走，我不会被现在一点成绩冲昏头脑，我将继续发扬成绩，不断创新，不求做得最好，但求做得更好。

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

电信员工年度述职表篇二

20xx年我公司承接信息管线嘉定，北区，南区，松江区信息管道代维业务，管道代维总长300多公里，按照信息公司对线路的考核标准及要求，以“严格管理，精心维护，抢修及时”为工作方针，加强了基础管理，网络优化，应急抢修以及安全生产等方面工作力度，积极开展信息降本增效活动，

取得了一定的成绩，现对全年工作总结如下。

1、按照信息管线维护规程严格执行维护作业计划，结合各中心，加大了对作业计划，各种日志，记录表格，安检记录等各项维护作业计划和巡检力度。保证线路安全维护工作顺利进行。加强信息管线资源使用率，及时排除网络线路安全隐患，做好现场线路日常管理工作。对现场施工情况较为复杂情况对做警示标志，对现场有信息人井出现包封损坏，通信警示标志歪斜，倾倒和人井两边无警示标志情况人井记录，及时汇报，全年共修复井盖包封约300多只扶正和设置警示标志200多出，即保证了信息管道的安全，又做好了与信息管道的宣传工作。

2、完善了对信息网络个整统计维护资料并及时更新，保证基础资料的准确性，完整性和及时性，并对维护区域施工隐患进行及时的备案并不断完善线路安全隐患管理系统，为明年的信息网络优化工作打下了坚实的基础。外环线s6工程，青浦华新镇污水管网工程及嘉松路青浦段全程天然气管道敷设工程，我公司派专人现场监护，并事后及时更新现场情况，具体施工到地段，影响程度，涉及运营商光缆数量，都要求要有记录。沪青平高速七莘路9#井盖被高架拓宽后期工程建筑垃圾随意乱倒被埋约100公分，我维护人员及时上报信息领导和部门领导，领导给予指示，要求了解施工单位名称，施工单位负责人，具体规划如何。我维护人员得到指示后，了解到施工单位为上海市公路管理处，近期工程完工，将移交于闵行城管大队，了解情况后我维护人员致电闵行城管大队，得知近期有施工队将对七莘路路口建筑垃圾大清理，我维护人员找到具体施工单位后向其说明了情况及地下光缆的重要性，要求施工方施工时务必通知我单位，最终信息管道人井被找出来保证了信息管线运营商光缆的入驻也同时保了光缆的安全。

3、为了更好的开展线路安全维护工作，理顺流程，按照信息管线代为维护要求及时更新和调整各种网络设备的应急预案，

强化了细化了应急预案的应急功效。

4. 为了提高维护员工的综合素质，我公司加强了对员工业务，安全，保密，形式教育等各方面的培训，今年累计培训11次，内容涵盖业务，设备，维护经验等，并组织培训效果测试7次，取得了良好的效果。

通过日常巡检及每月一级干线步巡检检查，加强了信息网络设备利用率，日志更新及施工安全隐患排查，根据巡查结果，及时地汇报，整改，极大地保证了线路安全维护工作的开展。华翔路杨虹路信息井盖偷盗情况较为严重，我维护人员对现场实行多巡视，多发现，遇有偷盗情况立刻汇报，当场解决偷盗安全隐患，并及时拨打110报警。全年累计补井盖200多只，报警近40余次，从而有效地控制了偷盗猖獗情况。

加大对员工的安全教育培训，在员工中树立“安全第一”的观念，要求员工熟练掌握抢修流程，防毒面具佩戴，安全锁连接，灭火器等操作，全面提高了员工的安全素质，安全意识和应变能力。

1□20xx年我代维单位将不断完善基础管理制度，通过加强网络安全巡查，健全安全隐患综合分析，安全管理，故障分析等制度，强化维护支撑，优化网络结构，强化网络质量，提高网络运行效率，不断加强安全生产管理工作，深入开展员工培训教育，提高员工综合素质，不断提高维护水平，保证信息维护工作顺利进行。

2、继续按照维护规程严格执行各项维护作业计划，加强基础管理，完善管理制度，优化管理流程，简化管理环节，进一步加强线路预防工作，将护线宣传，护线联防作为重点工作做，加强对沿线村庄，市政单位的走访和宣传，以达到护线联防效果。

3、持续深入开展各种形式的教育学习活动，加强维护队伍建

设，提高维护人员综合素质。

4、继续科学管理网络资源，提高网络资源利用率，做好资源分析预警工作，充分利用网络的资源，使网络资源的效益尽量最大化。不断完善线路安全隐患管理工作，外青松公路，余天昆公路道路拓宽施工及嘉金高速s26建设工程，我代维单位将继续作为工作重点来抓，我代维单位将派专员实行现场监护措施。进一步解决人井井盖被盗猖獗情况。华翔路杨虹路信息井盖偷盗猖獗情况我单位将联合虹桥枢纽网格办及华漕镇公安局实行相互沟通相互合作措施，解决偷盗严重问题，从而最大化减少丢失井盖造成的安全事故。

5、进一步完善各项应急预案，进一步提高应急预案的可操作性，加强安全教育和应急演练，强化员工应急意识，提高员工应急操作能力，坚持以人为本，继续做好安全生产工作，抓好行风建设，为信息管线发展保驾护航。

电信员工年度述职表篇三

在20xx年里，本人在局领导和同志们的帮助下，按照局内的工作安排，结合本人维护的线路情况，严格要求自己，坚定工作理念，加强业务知识学习，转变工作作风，认真履行工作职责，以实际行动精心维护线路，努力提高线路质量，确保光缆线路的畅通。

我维护的二级线路有130公里，在上面附挂的到支局，模块局的光缆也很多。线路又途径很多村镇、开发区，厂矿等复杂地段，给线路带来很大安全隐患，给维护工作带来很大不便。面对如此多的维护量，如此多的复杂线路状况，我没有感觉有压力，没有怨言，抱着对工作高度负责的态度一步一个脚印，脚踏实地工作。

在工作中，我认真落实巡回制度。在巡回中，我认真登记线路情况，作好线路资料的详细、完整。对特殊地段采取徒步

巡回，不定期巡回等巡回方式，以便及时发现问题及时解决。同时在巡回携带常用维护工具和材料，对可疑情况上杆检查并及时处理。在巡回中，我注重护线宣传的作用，抓住机会采取方法向沿线群众宣传光缆线路的重要性，提高沿线群众对光缆线路的认识，加强了沿线群众对保护光缆线路安全的意识，对于预防线路障碍有很大的帮助。

在20xx年中，本人思想作风端正，工作态度踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责。20xx年在我维护的光缆线路取土，盖房，建厂，扩路比较多，严重影响着线路安全，对此种情况，我加强对这些路段的巡回，严格落实“三盯”制度，对施工现场负责人和施工人员多沟通，多交流，多宣传，对施工现场的线路根据实际情况，采取，升高、下沉、刷彩杆，喷宣传标语等措施，保证了施工路段的线路安全。

在工作中，根据工作情况，能够发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力。春天，鸟容易在线路上安家落户，有时一个鸟巢要反复处理几次。对此种情况我分析后，对容易搭建鸟巢的地方采取对光缆套红胶管、扎红布条的方法，直到了良好的效果，秋天，光缆容易被鸟叨，我对此种情况，我采取对原光缆绑扎的扎线去掉，更换大挂钩、加红胶、刷红杆子头的方法，起到明显的效果。

在工作过程中，能够找准工作重点、难点，抓住薄弱环节，把握工作的主动权，有的放矢的解决问题。在汛期到来之前，我提前对特殊路段，河杆，进行整治，对在沟坎上的电杆进行移位，加固、增加拉线等措施。对离公路较近又不能移开的电杆采用刷彩杆的方法，提高了电杆的可视度。对过路电杆杆高不够或牢固成度不够的电杆进行了更换或升高，提高了离路较近和跨公路电杆的安全系数，减少了安全隐患。

在20xx年里，我能够发挥主观能动性和团队精神，积极参加集体劳动，共同完成工作任务。工作之余加强业务知道的学

习，熟练掌握仪表仪器的使用，现在能够独立完成对光缆的接续和测试工作。

总的来说，一年来本人工作量大、任务重、责任大，但本人事业心、责任心强、工作认真、态度积极、勇挑重担、工作勤勉、兢兢业业、任劳任怨，能够完成局内的工作部署，坚定一切为提高线路质量的工作信念，严格执行局内的规章制度，较好地履行了作为一个线务员的工作职责，提高了线路质量，确保了线路畅通。但这些成绩与领导们的关心和同志们的帮助是分不开的。虽然在20xx年里工作取得了一些成绩，但本人维护的线路质量与局内的工作要求还有很大的差距，工作还有很多漏洞和不足的地方。对此，我对工作还有很大的压力。20xx年里，我要在思想上要严于律己，热爱线路维护事业，全面贯彻局内的各种规章制度，严格要求自己，鞭策自己，力争思想上和工作上在都能树立起榜样的作用。我应更加勤恳，为维护工作做更多的事，更加努力学习专业知识，使业务水平有更大的提高。我要在工作方面有所新的开拓，有所新的进取，要更加严格要求自己，努力工作，发扬优点，改正缺点，开拓前进，为20xx年的工作能有一个更大提高而努力。

电信员工年度述职表篇四

我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。在此之前我是做传媒的，在报社和杂志社做过记者和编辑，之后，经朋友介绍我正式进入职场，就在湖南电信郴州分公司做营业员。我挺喜欢这个工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，仿佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

作为一名刚进电信公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，以往是走进电信公司接受服务，感受电信公司上帝般的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的客户群体，

来为客户服务，这对我可以说是一个很大的人生挑战。

我的工作主要是与电信客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用电信公司的服务。电信的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，电信公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。

之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，

如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到电信做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入电信公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表电信公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到电信公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！

说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好！欢迎光临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码……”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了电信公司对客户的真诚与关爱！这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人！

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到电信公司不光光是一个服务型的企业，他更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。我的打字水平一直以来是我的弱项，也没有太多的重视，进入公司后，发现自己已经很落后了，于是就天天练习、摸索，虽然现在的速度还不尽人意，但相比以前，不知快了多少，我相信通过努力，我一定会达到公司要求，这对我以后的学习生活也一定大有帮助的。

工作中比较让我担心的是我有什么会让客户觉得不满意，我要怎么为客户提供贴心服务，不知自己的能力如何。首先，我以“用户快乐所以我快乐”当作我的工作理念，为自己的工作积蓄了充足的后劲。同时，我向公司的业务能手学习很

重要，它能帮助我不断地提高自己。另外，我会经常阅读一些励志书籍，盘点一下自己的工作能力是否符合工作要求。我觉得这个检视自我能力的方法还不错。对我来讲，我的人生不会比进金融业、高科技产业的同学差，而且比他们丰富，因为在营业员这个工作岗位上，可以学到很多东西。

人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽忙碌，却很快乐，很满足。尽管现在，我还是一名新员工，但是我希望自己能够在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与电信共成长，见证电信公司走向新的辉煌，能够做好客户的贴心服务将是我的心愿！

电信员工年度述职表篇五

时间内完工。

总结了一下工作，尽管有一定的进步，但在一些方面还存在不足，比如创造性的思路还不是很多，有些事情做的还不够完善，有待于在今后的工作中加以改进，在新的一年里，我将努力改正过去一年中的不足，努力使工作效率和能力进入一个新的水平。

电信员工年度述职表篇六

1、20__年7月至9月，我在__电信公司10000任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

2、日子过的很快，一眨眼的工夫，我似乎在不知不觉中已经慢慢习惯和喜欢上话务员这个工作了。以前的我对话务员的了解很薄弱，以为只要接听电话，声音甜美，做好上传下达的工作就ok了可是自从自己接触并入职这项工作以来，才发现所谓的话务员并不像我想象的样。在话务员培训到正式上岗话务员这项工作期间，我对话务员又有了更深一层的了解。

以下是我这一年以来的工作总结：

3、时光飞逝，转眼间到电信公司工作有了一段时间，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发民机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。刚到营业厅工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围，感觉到了同事们热情，执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧。业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步，我不断坚持着自己的信仰和追求，在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持，关心和帮助。使我能够很快地适应公司的管理与动作程序，努力做好本职工作。进入公司工作以来，我认真了解公司的发展概况及企业文化，了解公司的规章制度，熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作。下面是我的工作总结：

4、一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，学习科学发展观，按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

5、大二开学的第三周，我们民航一班的同学进行了电信外呼的实训，通过这次实习，让自己成长不少，增强了自己各方面的知识及技能。让自己真正认识到社会实践工作情况。以下是我实训的工作总结：

6、我作为一名中国电信的客服人员已经三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。下面是我的工作总结：

7、做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲

理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。下面是我的工作总结：

1、话务员是一个看似轻闲实则很忙碌的工作，如何做好话务员工作总结，是不少话务员头疼的事。以下给大家提供一份话务员工作总结范文，仅供各位参考，希望大家从中领略到工作总结怎么写。有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司半个多月了，为了更好的促进工作，我现将这半个月来我个人工作总结汇报如下：

2、不知不觉中一个多月又过去了，为了更好的促进工作，我现将上个月来我们组的工作总结汇报如下：

3、透视过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名114话务员到10000号话务员的成功转变，要感谢领导及其同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。下面是我的工作总结：

4、在过去的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细

而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表。在____年作为优秀代表派往____进行亲和力培训，在20____年被安排去____10000号交流学习，期间我的多次建议被领导采纳。由于成绩突出，被评为20____年度优秀员工。在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年5月份举办的“电信产品广告征集”中被采纳一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

5、站在新年的开端，透视过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名114话务员到10000号话务员的成功转变，要感谢领导及其同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。

6、在刚上____平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到____设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

电信员工年度述职表篇七

今年以来，我公司在的正确领导下，深入学习贯彻和落实全省电信工作会议精神，探索和开拓企业生存与发展的新思路。全体干部员工进一步解放思想，转变观念，以经营发展为中心，以改革创新为动力，以服务质量为保证，以提高效益为目标，不断强化主营业务和优势产品，不断优化内部管理和运作模式，公司方方面面的工作都有了新的进展。截止月底，我公司累计完成业务收入 万元，实现收支差额 万元。其中，完成业务收入 万元，实现收支差额 万元；完成业务收入 万元，实现收支差额 万元。具体工作总结如下：

一、公司经营工作水平有了新的提高。

发展是企业生存的第一要务。进入市场找饭吃，是公司的最终出路，依靠主业求生存，开拓市场求发展这是我们工作的基本思路。我公司致力于提高企业经营工作水平，努力提高企业的经济效益。全体干部员工认真学习贯彻全省电信工作会议精神，研究和分析企业当前的形势，结合公司的实际情况，集思广益，安排和部署20__年发展规划和措施，采取了有力措施来努力提高经营工作水平。

1项。物业部进一步严格各类工作流程和标准，规范、细化每一个工作步骤，强化监督和考核。一是从堵塞管理漏洞的源头出发，完善了一系列规章制度，得到了有效改观；二是精心打造“满意”牌，对交办的“创优”工作任务，做到了服务到位、质量保证，圆满完成了各项创优工作指标，为公司节约资金万余元。

二是加大了外部市场的开拓力度。我公司在完成服务主业各项任务的同时，努力提高外部市场收入比例，外部市场拓展工作取得了明显成效。为了开拓外部监理市场，谋求更大发展，监理室的全体同志们不辞辛苦，经过艰苦努力，承揽了和的监理任务。综合商业公司在今年的经营工作中，不断提高参与市场竞争能力，积极走向外部市场，加大公关力度，无论在计算机业务还是在广告业务上都有了长足的进展。

二、企业管理水平逐步提高，运行机制日趋完善。

管理是生产力，管理创新、机制创新是电信公司的希望所在、后劲所在。我公司不断进行管理创新，不断夯实各项基础管理工作，使企业管理水平跨上了一个新的台阶。

一是认真学习贯彻全省电信工作会议精神。在员工中间展开如何“解放思想，转变作风，艰苦奋斗，加快发展”的思想大讨论，在全公司范围内开展了“创收、节支、增效”拉力

赛活动，并提出了“四比四看”，即“比服务、看办事效率有没有明显提高；比奉献、看第一季度收入完成情况；比干劲、看员工立足岗位吃苦耐劳的敬业精神；比节约、看增收节支实际效果。”对此，公司各部门都制定了具体改善工作作风，提高工作效率，落实“创收、节支、增效”的具体活动措施。坚持每周抽出六个小时业余时间，开展财务知识、百句英语、2 企业管理等业务培训，提高经营管理和服务工作水平。

二是加强了财务管理工作。会计工作实行了微机记账，财务管理迈上了一个新的台阶；实施了财务预算管理和可控成本管理；加大了清欠力度，由财务部与有清欠任务的单位明确职责，落实责任人，提高企业资金回收率和使用效率；狠抓了成本管理，严格控制成本费用及资金流向管理，力争使成本控制变事后管理为事前、事中管理，压缩可控成本费用开支；在公司内部开展了用工和规范财务管理的自查自纠活动，对公司内部临时用工进行了全方位自查自纠工作，对工程成本中是否有列支其他临时用工费用进行了重点自查，使我公司的用工制度、财务管理工作更加规范合理。

三、深入市场，掌控市场经营主动权。

今年的电信经营工作碰到了前所未有的挑战——电信资费大调整、南北电信拆分、网通宽带、联通公话、移动商务ip□移动公话、各大运营商的ip卡冲击波一浪高过浪，作为兵家必争之地的_____，公司的经营工作从以往心无旁骛以业务大力发展为重心转向了须攻防兼具的多元化作战态势。今年分局经营的几项重点工作：

- 1、继续不遗余力地发展固网电话，重点挖掘、住宅区用户及旧城改造搬迁户，加快拆机并网，与联通、移动公话针锋相对，主动出击，选点定位，覆盖式发展公话业务，共发展公话超市家，公话办点近家，公话发展数在原基础上翻了一番。

- 2、主要依托客户服务部和其他条件成熟的社会代办点，针对

打工族、学生和服务行业人员，大力发展“ ”。通过业务的发展形成并巩固了相对完善的分局社会营销网络。

3、结合市公司对宽带业务报刊、电视及其他形式的宣传，分局采用现场演示、电话促销、小区集中受理等渠道，重点明确地发展学校、住宅小区和工薪阶层的宽带用户。

4、为积极应对竞争，取得竞争主动，保证科学的经营决策，公司主要通过以下渠道，健全和完善了多家中小企业档案，利用“帐务清单查询系统”，实时统计出单机话务量超过元的用户资料，先以电话联系形式，逐个了解包括企业所有电话号码、公司规模和人数及老板或负责人在内的信息，再根据已收集的中小企业资料，有针对性地上门走访，在做好服务工作，解决客户通信问题，引导客户通信需求的同时，进一步了解和掌握公司情况，根据走访结果，不断完善客户资料。

5、做好话务量分析，特别是异常话费和话务量波动分析，根据话务量波动情况，组织客户经理、“三代”代员，有针对性地上门走访，了解话费波动原因，在做好客户话务量流失调查基础上，认真分析客户整体通信情况，利用“中国电信”业务组合的多元化优势，采取灵活的营销策略，制订个性化营销预案，与客户签订全面合作协议，排挤竞争对手，巩固和发展电信业务。

6、发动全体员工深入市场，收集市场信息，特别是竞争对手的业务动态和通信设施建设信息，尽最大努力以多种形式遏制联通、移动公话、移动商务ip□网通ip等的“漫延”，在第三季度的ip竞赛中，荣获一等奖。

四、用心服务，提升客户价值。

1、多种形式，转变员工服务意识和理念。让“用户至上、用心服务”的宗旨深入人心，从而转化为员工的自觉行动。比

如：：对服 4 务工作受表扬的员工不单给予绩效加分、通报表彰，还奖励增加工休日，优先考虑评优评先等；对服务工作做得不够的员工，不仅给予经济处罚，还给予批评、教育，要求进行换位思考，写书面心得体会，让其深刻认识服务不周的种种弊端。

2、转机建制，率先实行营业计件量化和全业务受理。通过这一体现多劳多得、能者多得的机制创新，有效地促进了营业岗位服务人员的主动性和亲情化，全面提高了营业服务质量。

3、制度化、规范化，再加落实执行了“首问负责制”，遏止了服务“擦边球”。公开公布各岗位的服务承诺标准，坚持一线岗位的班前十分钟制度、值班长制度、每月最优服务评价制度及服务奖罚制度的落实，强化“首问负责制”记录要求，明确第一位接待客户员工的职责，加强投诉时限管理，形成了解决客户问题和投诉处理的绿色通道，认真对待和解决社会和客户反映的热、难点问题，切实把服务工作落到实处。

回首往昔，展望未来，我们所面临的挑战将越来越艰巨，在新的征程，将迎难而上，义不容辞，责无旁贷，创造性地开展工作，提高管理水平。勤奋学习，努力工作，不辜负领导和同事们对我的关怀和信任。为中国电信的美好明天再立新功。

电信员工年度述职表篇八

一、工作汇报

自20xx年x月x日工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，为了配合adsl与端口的绑定工作，和百路达公司的工作人员一起到用户端摸排用户机器的网卡mac地址。为了确保端口的正确无误，摸排资料的准确，为将来端口的顺利绑定打下了坚

实的基础。

紧接着又做了一部分资源上线的工作。包括模块局的建立和dslam设备的内连接及外连接。这些工作使自己更加熟练的操作使用客服系统。而且对机房设备有了一定的了解，使自己对上层设备有了更加感官上的认识。

当分公司搬到新的办公场所后，公司的内部办公网络交由我们维护。在为开通每一个信息点时，使自己学习到了的网络知识，更加提高了自己的实际动手能力。同时，为了确保每一个信息点的及时正常使用，使公司的各位领导及每一位同志尽快的在新的办公环境中投入到工作中，我和班上的几位同事加班加点的完成了这项艰苦的任务。

在投入到新的办公环境后，我也开始了新的工作——故障预处理。这项工作使自己掌握了基本的adsl技术。可以处理大部分的用户端故障。为了解决一些外线班处理不了的问题，自己和外线人员一起机房和用户端处理。在用户家，每一句话都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

三、工作目标在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。